Dit is de privacyverklaring van het Ondersteuningsteam.
Om ons werk als ondersteuningsteam te doen en jou de juiste hulp te bieden, verwerken we persoonsgegevens. Dit kunnen persoonsgegevens zijn van een gedupeerde ouder, maar ook van gezinsleden en andere betrokken personen. We gaan zorgvuldig met jouw privacy om en houden ons aan de regels die voortkomen uit de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Deze privacyverklaring legt uit hoe we met persoonsgegevens omgaan en wat jouw rechten zijn ten aanzien van jouw persoonsgegevens. Heb je een vraag over deze verklaring? Stuur dan een e-mail naar contact@hetondersteuningsteam.nl.

We verzamelen nooit meer persoonsgegevens dan noodzakelijk en bewaren deze niet langer dan nodig. Persoonsgegevens mogen alleen worden verwerkt als je daar toestemming voor geeft.

Wat zijn persoonsgegevens?
Persoonsgegevens zijn gegevens als je naam, geboortedatum, adres, telefoonnummer en e-mailadres. De wet zegt dat sommige persoonsgegevens 'bijzonder' zijn. Met deze gegevens moeten we extra voorzichtig omgaan. Dit zijn bijvoorbeeld gegevens over je gezondheid.

Wie heeft toegang tot jouw persoonsgegevens?
Alleen de medewerkers van het ondersteuningsteam die toegang tot jouw persoonsgegevens nodig hebben, krijgen dit. Denk aan jouw persoonlijke procesbegeleider, en zijn of haar vervanger bij afwezigheid. Ook de teammanagers van de procesbegeleiders en administratieve ondersteuners hebben toegang tot je dossier. Als je een klacht indient kan het ook nodig zijn dat de klachtencoördinator inzage krijgt in je gegevens.

Hoe houden we jouw persoonsgegevens veilig?
De medewerkers van het ondersteuningsteam worden opgeleid in het beschermen van jouw persoonsgegevens door privacy trainingen en werkinstructies. Hiernaast nemen we technische beveiligingsmaatregelen die noodzakelijk zijn om jouw persoonsgegevens te beschermen tegen onrechtmatig gebruik of verlies.

Over welke persoonsgegevens praten we, verzamelen we en waarvoor?
Het ondersteuningsteam heeft oog voor de situatie waarin je zit. Door eerst te luisteren naar wat je is overkomen, wordt gekeken wat er nodig is om jou en jouw gezin de juiste ondersteuning te bieden. Jouw verhaal bevat vaak persoonsgegevens. Niet alle informatie die je aan ons toestuurt slaan we op. Alleen informatie die nodig is om je verder te helpen leggen we vast.

Persoonsgegevens die mogelijk voorkomen in brieven en andere documenten die je aanlevert:
- Algemene gegevens zoals je voor- en achternaam, adresgegevens en contactgegevens;
- Informatie over jouw omgeving zoals je gezin, (mogelijke) andere betrokkene(n) bij jouw gezin of gezinssituatie;
- Gegevens van zorg en hulpverleners indien dat voor jouw situatie van belang is om te weten;
- Informatie die in een dossier staat, van bijvoorbeeld jeugdzorg of andere zorgverleners of eventuele incidenten waarbij je bent betrokken;
- Overige informatie die jij aan ons geeft tijdens contactmomenten zoals vragen, verzoeken of klachten.

Sommige informatie gebruiken we geanonimiseerd voor managementdoeleinden (voortgangsrapportages) en om van te leren. We zorgen ervoor dat nooit te achterhalen is van wie de gegevens zijn. Een rapportage geeft bijvoorbeeld inzicht over het aantallen aanmeldingen en de tijd die het duurt tussen een aanmelding en het eerste gesprek.

We verwerken persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Om de ondersteuning te verlenen zoals we hebben afgesproken;
- Om van te leren zodat situaties als deze in de toekomst niet meer voorkomen;
- Om onze administratie bij te houden;
- Om klachten en incidenten te onderzoeken en hierop te reageren;
- Om jouw vragen en verzoeken te beantwoorden en om contact met jou te houden;
- Om te laten zien dat wij ons houden aan gemaakte afspraken;
- Om rechten uit te oefenen of te verdedigen, bijvoorbeeld bij een klachtencommissie;
- Om uitvoering te geven aan wetten en regels;
- Om over de voortang van alle ondersteuningsvragen van ouders/kinderen te rapporteren.

Hoe lang bewaren we jouw persoonsgegevens?
We bewaren jouw gegevens niet langer dan nodig is. Wij verwijderen al jouw persoonsgegevens zes maanden na het laatste contact dat wij met je hebben.

Jouw rechten

Toestemming geven en intrekken
Wij verwerken jouw persoonsgegevens alleen als jij ons toestemming geeft. Je hebt het recht om deze toestemming op elk moment weer in te trekken. Gegevens die zijn verzameld tot het moment dat jij jouw toestemming intrekt, gebruiken we nog voor de geanonimiseerde rapportages. Wil jij je toestemming intrekken? Stuur je verzoek aan contact@hetondersteuningsteam.nl.

Recht op inzage
Misschien wil je weten welke persoonsgegevens wij van jou hebben opgeslagen. Je kunt ons dat altijd vragen. Dit noemen we recht op inzage. Je mag alleen je eigen persoonsgegevens inzien. Als je wilt zien welke persoonsgegevens we van je hebben opgeslagen, neem dan contact op met contact@hetondersteuningsteam.nl of vraag het aan je procesbegeleider.

Wanneer je jouw gegevens hebt gezien kun je ons vragen om deze:

- te wijzigen;
- te wissen;
- te beperken; of over te laten dragen aan een andere organisatie.

Gegevens wijzigen
Als je naam verkeerd geschreven is of je e-mailadres klopt niet, dan kun je ons vragen je gegevens te veranderen of te verbeteren.

Gegevens wissen
Je kunt ons ook vragen om -een deel van- je gegevens te wissen. Bijvoorbeeld omdat de opgeslagen persoonsgegevens niet relevant zijn voor jouw hulpvraag.

Gegevens beperken of over (laten) dragen
Als we jouw gegevens niet meer mogen verwerken, zijn we verplicht om deze te wissen. Dit is wettelijk zo bepaald. Als je jouw gegevens aan een andere organisatie wilt overdragen, dan helpen we jou om de juiste informatie met deze organisatie te delen. Dit doen we alleen op jouw verzoek.

Bezwaar
Als je bezwaar hebt tegen de verwerking van (bepaalde) persoonsgegevens, dan kun je dit aan ons laten weten. Het recht om bezwaar te maken heb je in ieder geval wanneer we jouw informatie per e-mail sturen waar je geen toestemming voor hebt verleend. Wanneer je in andere gevallen bezwaar maakt, beoordelen we per geval of we voldoen aan je verzoek.

Klacht indienen
Vind je dat wij niet goed met jouw persoonsgegevens omgaan? Bespreek dit dan eerst met je procesbegeleider. Als je met hem of haar geen oplossing vindt, kun je ook een klacht indienen. Voor het indienen van een klacht is een klachtenprocedure opgesteld. Deze vind je hier.

Autoriteit Persoonsgegevens
Heb je toch zorgen over de omgang met jouw persoonsgegevens en kom je er niet uit met ons? Dan kun je altijd nog een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Lees op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens hoe je dit doet.